社告診断
～「信頼の社告記載8か条」に基づく2005年4月－9月の社告調査～

2006年4月22日
NACS東日本支部
コンプライアンス経営研究会（compass）

信頼の社告記載　8ケ条

①　何を知らせるの？（目的）
②　だれに？（対象者）
③　どうなるの？（人体への影響等）
④　何が起きたの？（事実・関連法令）
⑤　対応は？（具体的対応）
⑥　なぜそうなったの？（原因）
⑦　今後は？（改善のための取組）
⑧　お詫び

重要度
緊急度
高

大切な項目だが緊急度低

「信頼の社告記載8か条」満たしたモデル例

㈱△△食品　商品○○　「卵」表示漏れ／　回収のお願い

　この度弊社で販売を致しました○○につきまして、
アレルギー物質「卵」の表示漏れが判明しました。
卵アレルギーの方は発症する可能性がありますので自主回収させて頂きます。
表示作成の際に、原材料に由来する「卵」を見落としていたことが原因です。
お客様にはご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、
該当する商品がございましたら、お名前、ご住所、郵便番号、
電話番号をご明記のうえ、料金着払いにて、下記宛にご送付
いただきたく、お願い申し上げます。後日、品代をお送りいたします。
卵アレルギーのお客様並びにご家族の皆様に多大なる
ご迷惑をおかけし、誠に申し訳なく深くお詫び申し上げます。
現在、表示作成作業を見直し、改善を行っております。
今後再発防止のため、更なる商品管理に努力して参ります。
平成17年○月★日　（株）△△食品

1．対象商品
　食品○○（50g×2）　賞味期限2006年4月・5月・6月
2．お送り先
　〒123－4567　東京都○○区××1－2－3
　　㈱△△食品内　商品回収係

回収についてのお問合せは
TEL：　03－1234－5678　（平日9時～17時45分）

✓①目的
✓④事実
✓②対象者
✓③人体への影響
✓⑥原因
✓⑤具体的な対応
✓⑧お詫び
✓⑦改善のための取組
✓⑤具体的な対応

＊当研究会がモデルとして作成したものです

今回の調査・考察対象

◆国民生活センターホームページに掲載された社告
（URL：http://www.kokusen.go.jp/recall/index.html ）

◆掲載期間： 05年4月－9月

◆社告件数： 112件
（＊詳細リスト／http://compliance.milkcafe.to/2005_04-09db.xls参照）

◆社告診断の基準 ：

・「信頼の社告記載 8か条」に基づくチェックリスト作成

★8か条＝①目的 ②対象者 ③人体への影響など ④事実・関連法令 ⑤具体的対応 ⑥原因 ⑦改善のための取組 ⑧お詫び

・チェックリストを基準に診断

・「1項目10点×８箇条」＋「加点 20点」＝100点満点

今回の「社告診断」に使用した

当研究会作成のチェックリスト

「信頼の社告記載8か条」に基づいた計27項目について診断し、研究会独自の採点基準により点数付与を行った

	チェック項目
① 目的	“タイトルに「製品名」「回収（または交換）」明記”など 3項目
② 対象者	“タイトルに「対象者」を明記”など 3項目
③ 人体への影響等	“事故が発生した場合の 健康への影響の大きさ(重篤性)を明記”など 3項目
④ 事実・関連法令	“どのような使用方法で事故が発生するか明記”など 3項目
⑤ 具体的対応	“返金方法または交換方法を明記 ”など 4項目
⑥ 原因	“事故が発生した原因を明記”など 3項目
⑦ 今後は？	“具体的な改善のための取り組みを明記 ”など 3項目
⑧ お詫び	“本文中にお詫びがある”
加点要素	“返金時期が明記されている、といったCS的な 視野がある”など、3項目 &その他消費者視点の内容の有無

考察概要

考察①：０5年4-9月　基本項目分類別件数

半分以上が「食品」の社告

- ０５年４－９月の社告総件数は１１２件
- 基本項目分類では、「食品」が最も多く５９件（５３％）
- 「食品が約半数を占める」傾向は、０４年度と変化なし

考察②： 05年4-9月　チェック項目別平均点

消費者が「本当に欲しい情報」が手薄

- 「①目的」「②対象者」が社告タイトルに書かれていない傾向
- 「②対象者」「③人体への影響」を記載する社告少ない
- 「⑥原因」「⑦対策」を記載する社告はほとんどない

考察③:　05年4-9月　総合計点件数分布

最低15点最高85点と、大きな開きあり

- 最低点
  １５点が１件

  最高点
  ８５点が１件
  と、その差は大きい。

  最多は４０点で
  ２０件

考察④：　05年4-9月　基本項目分類別件数

基本項目分類別に見ると「食品」の評価が低い傾向

「食品」の社告については
のちほど詳しく
考察いたします！

詳細考察
compassからの提言

05年4－9月
詳細考察　概要

1）　確実に消費者に情報を伝える

「①目的」「②対象者」をタイトルに

2）　消費者が本当に欲しい情報を伝える

「②対象者」「③人体への影響」を記載

「⑥原因」「⑦対策」を記載

3）　高得点獲得社告２例に学ぶ

「消費者視点」重視が機能的＆好印象

4）「食品」に関する社告　消費者の不安を解消

・タイトルに特に「②対象者」をわかりやすく

・内容には「③人体への影響」を明確に記載

詳細考察１

社告のタイトルに「①目的」「②対象者」を盛り込む

確実に消費者に情報を伝える

社告は年間約300件（＊04年度＝292件）
消費者が「自分に関係あるか、ないか」即座に
判断するには
「タイトルに判断材料が盛り込まれている」ことが不可欠

明確！

「お詫びとご報告」
↓
「○○社△△製品は、□□する危険性があります」

詳細考察２
「②対象者」「③人体への影響」を記述する
消費者が本当に欲しい情報を伝える

消費者

：自身に関わる「②対象者」「③人体への影響」が知りたい
再購買の判断材料である
「⑥原因」「⑦対策」が知りたい

企　業

わかりやすく伝える姿勢が大切
その社告は消費者利益につながっているか？

消費者重視の視点が望ましい

詳細考察３

高得点を獲得した社告２例について

「消費者視点」重視の書き方が 機能的＆好印象

高得点を獲得した2件の社告

消費者が安心して対処出来るような配慮が随所に見られた

例１：三菱重工空調システム株式会社
加湿器「nanomist」(6月25日)　85点

★社告URL:　http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20050625_2.html

三菱重工空調システム製加湿器
「nanomist（ナノミスト）」を
ご愛用のお客様へお詫びと製品回収のお願い

日頃は弊社加湿器をご愛用いただきまして、誠に有り難く厚く御礼申し上げます。

さて、弊社が2003年（平成15年）12月から販売いたしました下記の加湿器におきまして、ご使用になる水道水の水質によっては、加湿部の一部が劣化し、水漏れに至る可能性がある事が判明いたしました。つきましては、該当する製品を回収させていただきたくお知らせいたします。当該機種をご愛用のお客様には大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんが、コンセントから電源コードを抜き、付属の取扱説明書に従い水抜き処理を行い、ご使用を中止していただきますようお願い申し上げます。現在、対策・改良を織込んだ新型nanomist（ナノミスト）を開発しておりますが、商品化は平成18年10月以降となる見通しです。つきましては、対策が完了するまでnanomistの販売を休止させていただきます。

回収につきましては、当社加熱式加湿器との交換、もしくは商品御購入代金の返金をさせていただきたく存じます。下記窓口までご連絡いただきますよう謹んでお願い申し上げます。なお、新型nanomistが商品化されるまでお待ちいただけるお客様には、新型nanomistとの交換をさせていただきます。

お客様および、関係者の皆様には大変ご迷惑とお手数をお掛けいたします事を深くお詫び申し上げます。何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2005年6月25日

三菱重工空調システム株式会社

わかりやすい
社告タイトル

「処置方法」併記
安全確保への
対策・配慮明確

複数の選択肢　用意
消費者から信頼
を得る内容充実

例２：アディダスジャパン株式会社
子供用スポーツサンダル
「Akwah 2K(アクワー2K)」(6月15日) 75点

★社告URL: http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20050615.html

お客様各位
平素は弊社商品に格別なご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、平成17年2月より販売しております弊社の子供用スポーツサンダルのかかとストラップ部分が破れてしまう件が発生いたしました。
検査の結果、かかと部分に通常以上の力が加わってしまった場合、破れてしまうおそれがあることが判明いたしました。該当製品そのものが人体に及ぼす危険はございません。また、現在、怪我などの報告はありません。
しかしながら、弊社といたしましてはお客様の安全を第一と考え、自主的に該当製品を回収・返金させて頂く事を決定いたしました。
つきましては、下記写真に示す部分(サンダルのストラップ裏の白い部分)に記載されている商品番号「ART No.(数字6ケタ)」をご確認の上、該当製品をお持ちの方は下記要領にてご返品頂きます様、お願い申し上げます。
＜ご返品方法＞
該当製品をお持ちのお客様におかれましては、下記をご明記の上、下記住所宛に「着払いにて」お送り頂きます様、お願い申し上げます。
・お名前
・ご住所
・お電話番号
＜返金方法＞
現金書留にてメーカー希望小売価格相当額を返金いたします。
平成17年6月15日
アディダス ジャパン株式会社

人体への危険度
具体的に明記

返品・返金方法
明確な形で別記

詳細考察４

「食品」に関する社告の課題と改善案

消費者の不安を解消するために
要望したいのは、この２点

★　食品は「直接消費者が製品を口にする」「発生件数・対象者が比較的多い」ことから危険性、拡散性が大きい。事故への関心も高い

１）タイトルには特に「②対象者」を入れる

食物アレルギー患者⇒アレルギー物質混入事故は深刻な事態

タイトルに対象者（例．卵アレルギー患者）を記載
注意喚起を容易に

２）内容には「③人体への影響」を明確に

企業の目的　　⇒　回収

消費者の関心　⇒　自己への影響

「既に対象食品を口にしてしまったが　大丈夫か？」

情報の受け手 消費者の不安に応える社告を望む

松下電器産業
ＦＦ式石油温風器の社告に関する
考察と当研究会の課題

なぜ当研究会が注目したのか？

- 2005年4月の本件社告。発生事実の重大性と比べて際立つ
  責任への主体的な意思が感じ取りにくい文章表現
- 2005年4月と同様商品で11月～12月に事故が多発。
  「なぜ、それまでの半年間に周知徹底・予防が出来なかったのか
  社告の効力と、同社の企業姿勢に疑問
- テレビCM等、過去類を見ない大規模な回収広告までに発展。
  経過を見守る中で、結果として、
  当研究会の4月時点での『気づき』を活かしきれなかった。
  私達の研究活動の今後を
  考えさせられる一つの布石に

活動のもう一つの振り返り事例として注目！

謹告

ナショナルFF式石油温風機及び

石油フラットラジアントヒーターをご愛用の皆様へ

お知らせとお願い

日頃は、弊社製品をご愛用いただきまして、誠にありがとうございます。
さて、弊社製FF式石油温風機におきまして、室外に排出される排気ガスが室内に漏れ出した事故が発生しました。
機器内部のエアホースに耐熱ゴムを採用した製品を、長期間にわたりご使用になりますと、エアホースの経年劣化により亀裂が発生する場合があります。更に給排気筒・製品の設置状況などの複数の要因が重なる状態で未点検のままご使用になりますと、室外に排出される一酸化炭素を含む排気ガスが、ごく稀にエアホース内に逆流し、室内に漏れ出すおそれのあることがわかりました。弊社としましては、再発を防ぐため、下記製品（1985年から1992年製）を対象にして無料で部品交換等の処置を行うことにいたしました。
製品ご使用時、異臭・異音・運転停止等の異常にお気付きの場合には、直ちに室内の換気とご使用の中止をお願いいたします。
また、誠にお手数ですが、ご使用のFF式石油温風機及び石油フラットラジアントヒーターの品番をご確認いただき、下記の対象品番に該当する製品をご使用のお客様は、ご購入店または下記の連絡先までご連絡をお願いいたします。
ご愛用の皆様には、大変ご迷惑をおかけいたしますが、なにとぞご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。
平成17年4月21日

松下電器産業株式会社

〇対象製品には背面に給排気筒があります

〇対象品番の表示位置

（1）FF式石油温風機対象品番

OK－2525、OK－2526、OK－2535、OK－2536

OK－3525、OK－3526、OK－3527、OK－3535

OK－3536、OK－3537、OK－4020、OK－4030

OK－2526HA、OK－3527HA、OK－4020HA

（2）FF式石油温風機対象品番

OK－302B、OK－303B、OK－402B、OK－403B

（3）石油フラットラジアントヒーター対象品番

OK－R500F、OK－R501F、OK－V501F

OK－U501AF、OK－R800C、OK－R800AC

＊ご連絡先・松下電器産業株式会社

フリーダイヤル

0120－872－773

お客様からご提供いただきました氏名・住所・電話番号などの個人情報は対象製品の点検と部品交換の目的以外には使用いたしません。

資料：国民生活センター「回収無料修理のお知らせ」より
URLhttp://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20050421.html

この社告に対する当研究会の診断結果①

『信頼の社告記載8か条』による2005.4.21.松下電器産業の社告評価（100点満点中45点）

この社告に対する当研究会の診断結果②

謹告

ナショナルFF式石油温風機及び

石油フラットラジアントヒーターをご愛用の皆様へ

お知らせとお願い

日頃は、弊社製品をご愛用いただきまして、誠にありがとうございます。
　さて、弊社製FF式石油温風機におきまして、室外に排出される排気ガスが室内に漏れ出した事故が発生しました。
　機器内部のエアホースに耐熱ゴムを採用した製品を、長期間にわたりご使用になりますと、エアホースの経年劣化により亀裂が発生する場合があります。更に給排気筒・製品の設置状況などの複数の要因が重なる状態で未点検のままご使用になりますと、室外に排出される一酸化炭素を含む排気ガスが、ごく稀にエアホース内に逆流し、室内に漏れ出すおそれのあることがわかりました。弊社としましては、再発を防ぐため、下記製品(1985年から1992年製)を対象にして無料で部品交換等の処置を行うことにいたしました。
　製品ご使用時、異臭・異音・運転停止等の異常にお気付きの場合には、直ちに室内の換気とご使用の中止をお願いいたします。

本文・タイトル
- **社告の『対象者』は明確に表記**
- **『修理』回収』文言は無い**

- **何が原因で事故が起きるのか不明確**
- **報道では死亡事故も明らかになっているのに『事故発生』とのみ**

記載が不十分

一酸化炭素中毒の危険性等
人体への健康に関する記載が乏しい

この社告が、消費者に対して
どれだけ訴求力を持ち実効性を伴うんだろう？
（それに、お詫びの文言もないよね・・・。）

事故発生経緯と社告の変遷

２００５．１．５　　福島県にて1名死亡･1名重体の事故発生

２．２３　長野県にて２名が一酸化炭素中毒。
内１名８日間入院の事故発生

４．１３　長野県にて３名一酸化炭素中毒。内１名検査入院の事故発生

４．２１　第１回社告（経済産業省の指導を受けて）

- 中毒事故公表無く消費者に対して事故の重大性を正確に伝えていない
- 社告タイトルに「回収」「修理」等の目的　表示無し
- フリーダイヤルの受付日時　表記無し
- 同社ホームページ　リンク無し
- お詫び　文言無し

2005．11．21　上田市にて、一酸化炭素中毒での1名死亡事故発生

11．29　経済産業省、消費生活用製品安全法第82法に基づく
　　　　初の緊急命令を発動

- 当該未点検品の回収またはエアホース交換及び回収の実施
- 当該商品の危険性及び松下電器産業が採る措置の内容告知を指示
- 4月の社告が充分周知されていない事を鑑み、
　注意喚起方法の見直しを指示
- 具体的な措置の実施状況実施計画の緊急報告と
　向こう一年間実施状況の報告指示

11．30　第2回社告

- タイトルに変化「事故に至る危険性あり」に
- 本文中に
　「一酸化炭素中毒事故発生」の緊急度を表す表現追加
- フリーダイヤル受付時間　無休化

2005．12．2　山形県にて、4月以降**改修済み製品**による
一酸化炭素中毒事故発生

12．5　松下電器産業　報道向け発表⇒12／2の事故を公表（3日後）

同日　経済産業省発表

•12／2の事故概要

•松下電器産業に対し、事故原因の究明、使用者への迅速な情報提供、**改修済み製品**の安全性再確認等を指示

12．7　第3回社告

未点検品の**「1台5万円の引き取りもしくは無料点検修理」**開始。

又点検済みの消費者にも同様に、
返金回収または無料点検を行う対応も合わせて実施

「改修済み製品の事故であった」　表現無し

2005. 12. 8　第4回社告⇒中村社長名による『お詫びと、大切なお知らせ』発表

- 初めてお詫び（社長名）と法令違反の旨 明記
- 別途併載社告にて、部品交換済み品の事故を公表
  それらの製品に関する全数再点検を告知
- 写真図解　初めて掲載
- 死亡事故の危険性を文頭に記載。
  明確な注意喚起に変更

12. 9　松下電器産業　報道向け発表

⇒ 4月以降改修済み品で13件のトラブル事実を公表。
エアホース詳細説明図公表

同日　経済産業省発表

- 松下電器産業に対し、改修済み製品に関して、
  全使用者への迅速な情報提供、
  使用実態の把握と改修促進、
  継続使用の際のより高度な安全確保等、対応･対策強化を指示

2005. 12. 11　第5回社告

写真図解とお詫び文言が無くなる

12. 14　第6回社告

•新たに給排気筒の図解を掲載し、消費者がより対象機種を分かりやすくした

写真図解を掲載。お詫び文言は無し

12. 19　　松下電器産業　報道向け発表

＜媒体別注意喚起スタート時期＞

・新聞とインターネットは12/4～、テレビ・ラジオCM は12/10～、
自社社員によるチラシ配布等の告知活動は12/12～実施

社員の手による告知活動開始
⇒　上田市の死亡事故から３週間後！？

2005. 12. 19　経済産業省発表⇒松下電器産業の公表内容を発表

同日　　第7回社告⇒お詫び文言あり、他は第6回と同じ

2005. 12. 20　第8回社告　中村社長名による『ご報告と、いま一度のお願い』
⇒前日の報道向け発表内容の概要

別途併載社告、
内容が第６回（お詫び文言無し）と同じものを掲載

12. 27　第9回社告⇒第8回の内容にお詫び文言のみ付加

12. 28　松下電器産業　報道向け発表

•点検済み製品で新たに16件のホース外れがあったと発表

同日　　経済産業省発表⇒松下電器産業の公表内容を発表

2006．1．4　第10回社告⇒第9回と同じ内容

1．9　第11回社告⇒第9回と同じ内容

1．17　第12回社告

タイトルの変化
事故の現象･死亡事故の危険性を分かりやすく記入

但し、社告の目的『何をする為の社告？』は
やはり記入されていない

引き続き、お客様へのお願いです
1985年から1992年製のナショナルFF式石油温風機及び石油フラットラジアントヒーターには事故に至る危険性があります。当該対象製品を未点検のままご使用になりますと一酸化炭素を含む排気ガスが、室内に漏れ出し、死亡事故に至るおそれがあります。

『信頼の社告記載８か条』の観点から、社告の変遷と内容についての考察結果

●2005年4月21日の社告内容は・・・

人体に対する影響の大きさや緊急度合いを消費者にアピールする力が乏しかった

但し、１２月以降の大規模な周知徹底行動は、今後のリコールに於いて一つの試金石になり得ると評価！！

それだけに！！

仮に4月時点で、12月以降に掲載された『死亡事故に至る危険性がある』を記載していたとしたら・・・

より強い注意喚起で、これだけの被害拡大を防げたのではないだろうか？と悔やまれる。。。

社告診断の結果で活かせなかった事への反省

当研究会では、2005年4月時点でこの社告を診断し、
消費者に対する訴求力不足を判定していた

＊但し、この時点での『信頼の社告記載8か条』は実効性を高める
準備段階。個別企業の案件に対する診断結果を
個々に公表する活動を主眼に置いていなかったのは事実・・・

**しかしながら、消費者と企業のパイプ役を担っている
我々としては、もう一歩踏み込んで、
改善点を含めた診断結果を企業に伝える等の
アクションをすべきではなかったのか**

社告診断

～「信頼の社告記載８か条」に基づく
２００５年４月－９月の社告調査～

まとめ

2005年度は、2004年度に提案した『信頼の社告記載8か条』を
具体化した社告診断用チェックリストを作成して
社告診断を行ったが、これは単なる企業評価に留まるものではない

この社告診断用チェックリストを、企業が回収等の事態に至った際に、
消費者の信頼に応える社告作成の際の
判断基準として活用することを願い、
本論文において公開した

当研究会では、今後も実践的な提案を通じて

- **企業と消費者との**
  よりよい関係づくりに貢献したい
- **診断等を含めた調査研究の成果を、**
  企業のみならず行政に対し、
  具体的かつ迅速にアピールしていきたい